

**TEXTO EN CARACTERES ESPECIALES (TACHADO Y NEGRITAS)
PARA RESALTAR CAMBIOS**

Normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”

-Índice-

Sección 1. Disposiciones generales.

- 1.1. Partes.
- 1.2. Criterio general y supervisión.
- 1.3. Encuadre y alcance normativo.

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Casos especiales.
- 2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.
- 2.4. Publicidad de la información.
- 2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.
- 2.6. Trato digno.
- 2.7. Revocación de la aceptación y rescisión de relaciones contractuales.

Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

- 3.1. Requisitos mínimos.
- 3.2. Controles.

Sección 4. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

- 4.1. Consultas, sugerencias y quejas.
- 4.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.
- 4.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.
- 4.4. Actuaciones de oficio.

Sección 5. Sanciones.

~~Sección 6. Disposiciones transitorias.~~

Tabla de correlaciones.

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

...

2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades financieras, los PSPCP, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que ofrezcan y comercialicen productos y/o servicios que se perfeccionan con la firma o aceptación de contratos con cláusulas preestablecidas (contratos de adhesión), deberán informar las comisiones y cargos que cobren a los usuarios de servicios financieros mediante el régimen informativo establecido al efecto.

Las altas -comisiones de nuevos productos y/o servicios que deseen comercializar- y los aumentos en las comisiones que deseen implementar deberán ser previamente informados **al BCRA** por la vía consignada en el párrafo precedente y ~~sólo luego~~ podrán ser notificadas a ~~aquellos los~~ usuarios de servicios financieros ~~luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al BCRA~~. También deberán informar las modificaciones de los cargos.

Las reducciones en las comisiones y/o cargos podrán aplicarse sin demora, sin perjuicio de que deberán ser informadas al BCRA dentro de los treinta (30) días corridos siguientes de su aplicación.

~~Sección 6. Disposiciones transitorias.~~

~~Las entidades financieras, hasta el 28.2.2021 inclusive, no podrán comunicar a los usuarios de servicios financieros aumentos superiores al 9 % en enero de 2021 y 9 % en febrero de 2021 en las comisiones de los siguientes productos y servicios financieros:~~

- ~~i) Caja de ahorros: emisión de tarjetas de débito adicionales; reposición de tarjetas de débito por robo o extravío; uso de cajeros automáticos (fuera de casas operativas de la entidad, de otra entidad y/o red, del país o del exterior) y servicios de extracción de fondos a través de terminales en puntos de venta y de retiro de efectivo de cuenta por el propio titular o un tercero.~~
- ~~ii) Tarjetas de crédito: servicio de emisión, renovación, administración o mantenimiento de cuenta; reposición o reimpresión de tarjeta por robo o extravío y tarjetas adicionales.~~

~~La comunicación de esos aumentos deberá ajustarse a los plazos establecidos en el punto 2.5. -notificar a los usuarios luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al BCRA- y en el acápite iv) del punto 2.3.4. -notificar a los usuarios sesenta (60) días corridos previos a su entrada en vigencia-.~~